

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok ustanovuje podrobnosti o rozsahu práv a nárokov pri vadách súvisiacich s dodávkou pitnej vody z verejného vodovodu a poskytovaním ďalších služieb Obcou Závod (ďalej len „obec“ alebo „dodávateľ“), ako aj podrobnosti o podmienkach zodpovednosti za vady vrátane určenia nárokov, ktoré z tejto zodpovednosti vyplývajú, a o spôsobe a mieste ich uplatňovania (ďalej len „reklamačný poriadok“).

2. Reklamačný poriadok je záväzný pre dodávateľa a všetky jeho organizačné zložky a pre fyzické a právnické osoby, ktoré majú s dodávateľom ako vlastníkom alebo prevádzkovateľom verejného vodovodu uzatvorenú Zmluvu o dodávke pitnej vody (ďalej len „zmluva“), na základe ktorej dodávateľ dodáva pitnú vodu (ďalej len „dodávka pitnej vody“), alebo akúkoľvek inú zmluvu na poskytnutie služby alebo dodanie výrobku (ďalej len „iná zmluva“), na základe ktorej dodávateľ poskytne fyzickým alebo právnickým osobám najmä: vytyčovanie, vyhľadávanie, zameranie a zakreslenie, montáž vodomerov, meradiel a prípojok, práce na vodovodných a stokových sieťach, demontáž vodomeru a meradla, osadenie značiek, plombovanie (ďalej len „služby“) a iné služby a/alebo výrobky, a ak je reklamačný poriadok súčasťou zmluvy alebo inej zmluvy, t. j. ak je jeho aplikácia (záväznosť pre daný zmluvný vzťah) výslovne uvedená v zmluve alebo inej zmluve. (Dodávka pitnej vody, odvádzanie odpadových vôd, služby a výrobky ďalej spoločne v texte aj ako „plnenie“.)

II. Vymedzenie základných pojmov

Pre účely reklamačného poriadku majú pojmy uvedené nižšie nasledujúci význam:

1. **Verejný vodovod** je súbor objektov a zariadení slúžiacich verejnej potrebe, umožňujúcich hromadné zásobovanie obyvateľstva a iných odberateľov vodou, ktorého vlastníkom a prevádzkovateľom je obec. Dodávka pitnej vody z verejného vodovodu je pre pripojenú nehnuteľnosť alebo objekt zabezpečená vodovodnou prípojkou, ktorá sa nepovažuje za verejný vodovod ani jeho súčasť.

2. **Vodovodná prípojka** je úsek potrubia spájajúci rozvádzaciu vetvu verejnej vodovodnej siete s vnútorným rozvodom vody nehnuteľnosti alebo objektu pripojeného na verejný vodovod (ďalej aj ako „vnútorný rozvod vody“), s výnimkou osadeného meradla. Hlavný uzáver vody pre pripojenie na rozvádzaciu vetvu je súčasťou verejného vodovodu. Vlastníkom vodovodnej prípojky je osoba, ktorá zriadila vodovodnú prípojku na vlastné náklady, a to spôsobom určeným dodávateľom ako prevádzkovateľom verejného vodovodu, alebo osoba, ktorá nadobudla nehnuteľnosť alebo objekt napojený na verejný vodovod vodovodnou prípojkou do svojho vlastníctva.

3. **Vodovodná sieť** je sieť potrubí a pridružených objektov na dodávku vody. Verejná vodovodná sieť je tá časť vodovodnej siete, ktorá je súčasťou verejného vodovodu.

4. **Dodávateľom** je obec Závod.

5. **Odberateľom** vody je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má s dodávateľom uzatvorenú zmluvu a ktorá odoberá vodu z verejného vodovodu na účely konečnej spotreby vody alebo jej ďalšej dodávky konečnému spotrebiteľovi.

6. Ak je odberateľom združenie fyzických osôb, združenie právnických osôb alebo združenie fyzických a právnických osôb (ďalej len „združenie“), ktoré je zároveň vlastníkom alebo nájomcom pripojeného objektu alebo nehnuteľnosti, zastupovať takéto združenie môže len osoba zapísaná v príslušnom registri, resp. určená v stanovách ako osoba oprávnená konať v mene združenia.

7. Pri nehnuteľnostiach a objektoch, ktoré sú v spoluvlastníctve viacerých vlastníkov, sú odberateľom spoločne všetci spoluvlastníci, v mene ktorých koná osoba poverená ostatnými spoluvlastníkmi. V prípade bytových domov je odberateľom osoba poverená správou nehnuteľnosti alebo objektu (napr. spoločenstvo vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome alebo správca) podľa zmluvy alebo inej listiny spísanej podľa osobitného zákona (zákon č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v platnom a účinnom znení).

8. **Objednávateľom** sa rozumie akákoľvek fyzická osoba, právnická osoba alebo združenie, ktorým obec poskytla na základe zmluvy alebo akejkoľvek inej zmluvy plnenie.

9. **Meradlo množstva vody dodanej z verejného vodovodu** (ďalej aj ako „vodomer“) je meracie zariadenie umiestnené na vodovodnej prípojke, ktorým sa meria množstvo vody dodanej z verejného vodovodu (fakturačné meradlo). Vlastníkom vodomeru je dodávateľ, ktorý zabezpečuje jeho osadenie (montáž) na základe objednávky na náklady odberateľa. Vodomer je príslušenstvom verejného vodovodu.

III. Podmienky uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady

1. V prípade, ak podľa zmluvy alebo inej zmluvy došlo k vade na plnení, za ktorú dodávateľ zodpovedá, je objednávateľ oprávnený uplatniť si u dodávateľa právo zo zodpovednosti za vady u dodávateľa (ďalej len „reklamácia“).
2. Objednávateľ je oprávnený uplatniť si reklamáciu len v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
3. Záručná doba je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia výrobku. Reklamácia týkajúca sa kvality vody musí byť uplatnená najneskôr v deň nasledujúci po prevzatí (dodaní), inak právo zo zodpovednosti za vady zanikne. Záručná doba pri službách je 3 (tri) mesiace a pri stavebných prácach 18 (osemnásť) mesiacov, pričom obe záručné doby uvedené v tejto vete začínajú plynúť odo dňa prevzatia (dodania) služby/stavebnej práce.
4. Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má plnenie pri prevzatí objednávateľom. Objednávateľ je povinný pri prevzatí plnenie riadne skontrolovať.
5. V prípade zjavných väd zistených pri odovzdaní plnenia dodávateľom objednávateľovi je objednávateľ povinný bez zbytočného odkladu po tom, čo vadu zistil alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti mohol zistiť, uplatniť reklamáciu u dodávateľa. Na neskoršie uplatnenú reklamáciu z dôvodu zjavných väd sa nebude prihliadať.
6. V prípade iných väd je objednávateľ povinný reklamáciu uplatniť bez zbytočného odkladu po tom, čo vadu na plnení zistil alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti mohol zistiť.
7. Objednávateľ nie je oprávnený uplatniť si reklamáciu v prípade, ak o vade vedel pred prevzatím plnenia, a z toho dôvodu bola poskytnutá primeraná zľava z ceny plnenia.
8. Objednávateľ si je vedomý, že uplatnenie reklamácie ho nezbujuje povinnosti uhradiť cenu za reklamované plnenie v určenej lehote splatnosti, ak sa s dodávateľom nedohodol inak.
9. Za vadu dodávky pitnej vody sa nepovažuje prerušenie alebo obmedzenie dodávky pitnej vody v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov alebo zmluvy.

IV. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

1. Objednávateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu:

a. **písomne** zaslaním tlačiva – Žiadosť – Reklamácia, ktorá je prílohou tohto reklamačného poriadku (ďalej len „Reklamačný záznam“), na adresu sídla dodávateľa: Sokolská 243, 908 72 Závod; v tomto prípade sa reklamácia považuje za uplatnenú v deň, kedy bol Reklamačný záznam (reklamácia) doručený dodávateľovi;

b. **osobne** v pracovných dňoch počas otváracích hodín obecného úradu dodávateľa vyplnením Reklamačného záznamu; v tomto prípade sa reklamácia považuje za uplatnenú momentom odovzdania vyplneného Reklamačného záznamu poverenému zamestnancovi dodávateľa, resp. jeho odovzdaním do podateľne dodávateľa;

c. **elektronicky** zaslaním e-mailu na adresu voda@obeczavod.sk v prípade, ak objednávateľ e-mail zašle v pracovný deň od 7.00 hod. do 16.00 hod., reklamácia sa považuje za uplatnenú v deň odoslania e-mailu, ktorým si uplatňuje reklamáciu; v prípade, ak objednávateľ zašle e-mail mimo času uvedeného v predchádzajúcej vete, reklamácia sa považuje za uplatnenú nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorom objednávateľ odoslal e-mail, ktorým si uplatňuje reklamáciu;

d. **telefonicky** v pracovných dňoch v čase otváracích hodín obecného úradu na tel. č. 034 77 99 254; v tomto prípade sa reklamácia považuje za uplatnenú v deň, kedy poverený zamestnanec dodávateľa preberie hovor objednávateľa, ktorým si uplatňuje reklamáciu, alebo

e. v prípade reklamácie kvality vody, nedodávania pitnej vody, tlaku vody (nízky, vysoký) – telefonicky na tel. č. 034 77 99 254 v tomto prípade sa reklamácia považuje za uplatnenú v deň, kedy poverený zamestnanec preberie hovor objednávateľa, ktorým si uplatňuje reklamáciu.

2. Bez ohľadu na objednávateľom vybraný spôsob uplatnenia reklamácie podľa bodu 1 tohto článku je objednávateľ povinný uviesť:

a. identifikačné údaje objednávateľa (pri fyzickej osobe v rozsahu: meno, priezvisko, bydlisko a pri právnickej osobe v rozsahu: obchodné meno, adresa sídla spoločnosti, IČO),

b. telefonický kontakt,

c. adresu odberného miesta,

d. dostatočne jasný, zrozumiteľný a určitý popis vady plnenia (napr. číslo reklamovanej faktúry, reklamované množstvo dodanej pitnej vody, poškodenie meradla, popis poruchy a pod.),

e. podpis objednávateľa (v prípade písomného uplatnenia reklamácie).

3. V prípade, ak je predmetom reklamácie množstvo dodanej pitnej vody je objednávateľ povinný uviesť stav vodomera, resp. meradla ku dňu uplatnenia reklamácie. V prípade, že je stav dodanej pitnej vody na jednom odbernom mieste meraný viacerými vodomermi, resp. meradlami, je objednávateľ povinný uviesť stav všetkých vodomeroch, resp. meradiel, ktoré súvisia s reklamovaným množstvom dodanej pitnej vody.

4. V prípade, ak uplatňovaná reklamácia nebude obsahovať náležitosti uvedené v bode 2 a 3 tohto článku, vyzve dodávateľ objednávateľa na doplnenie reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie plyní až od okamihu, kedy objednávateľ doručil dodávateľovi reklamáciu obsahujúcu všetky náležitosti bodu 2 a 3 tohto článku.

V. Lehoty na vybavenie reklamácie

1. Na základe rozhodnutia objednávateľa, ktoré z práv uvedených v čl. VI (Nároky vyplývajúce z reklamácie) uplatňuje, je dodávateľ povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický, prípadne iné odborné zhodnotenie stavu plnenia, najneskôr do 30 (tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie dodávateľ reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 (tridsať) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

3. V prípade, ak na základe vybavenia reklamácie vznikne dodávateľovi povinnosť vystaviť opravný doklad (dobropis, ľarchopis, storno faktúry, oznámenie o zmene pôvodnej faktúry), dodávateľ vystaví opravný doklad do 15 (pätnástich) dní od konca kalendárneho mesiaca, v ktorom nastala skutočnosť rozhodná pre vykonanie opravy. Za deň, kedy nastala skutočnosť rozhodná pre vykonanie opravy, sa považuje deň vybavenia reklamácie.

4. Dodávateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať objednávateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (t. j. telefonicky alebo e-mailom), dodávateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť objednávateľovi ihneď. Ak nie je možné

potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak má objednávateľ možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

VI. Nároky vyplývajúce z reklamácie

1. Ak ide o vadu plnenia, ktorú možno odstrániť, má objednávateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Dodávateľ je povinný vadu plnenia bez zbytočného odkladu odstrániť. Objednávateľ môže namiesto odstránenia vady plnenia požadovať jeho výmenu alebo ak sa vada týka len súčasti, výmenu súčasti, ak tým dodávateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu plnenia alebo závažnosť vady. Dodávateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadné plnenie za nezávadné, ak to objednávateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa plnenie mohlo riadne užívať, akoby vadu nemalo, má objednávateľ právo na výmenu alebo má právo od zmluvy alebo inej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú objednávateľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak objednávateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd plnenie riadne užívať.

VII. Práva a povinnosti dodávateľa a objednávateľa

1. Pri riešení reklamácie je objednávateľ povinný poskytnúť dodávateľovi potrebnú súčinnosť a umožniť mu vstup na pozemok a do nehnuteľnosti alebo objektu pripojeného na verejný vodovod na posúdenie alebo odstránenie vady plnenia, na ktorú objednávateľ reklamáciu uplatnil (napríklad odber vzoriek na kontrolu kvality dodávanej pitnej vody, kontrola vodomeru, resp. meradla alebo vykonanie kontrolného odpočtu vodomeru, resp. meradla a pod.).

2. Objednávateľ je rovnako povinný dodávateľovi poskytnúť potrebnú súčinnosť a predložiť mu na základe výzvy dodávateľa dokumentáciu, ktorá je nevyhnutná na preverenie oprávnenosti uplatnenej reklamácie, najmä zmluvu, inú zmluvu, doklad o zaplatení a pod.

3. Objednávateľ má právo obrátiť sa na dodávateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým dodávateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že dodávateľ porušil jeho práva. Objednávateľ môže podať dodávateľovi žiadosť podľa prvej vety e-mailom na: starosta@obeczavod.sk.

VIII. Prechodné a záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 17. 3. 2021.
2. Dodávateľ je oprávnený meniť reklamačný poriadok. Nový zmenený reklamačný poriadok nadobudne účinnosť v 30. (tridsiaty) deň po jeho zverejnení na internetovej stránke dodávateľa www.obeczavod.sk. Dodávateľ upovedomí objednávateľa o zmene reklamačného poriadku zverejnením oznamu o zmenách a novom reklamačnom poriadku na svojej internetovej stránke dodávateľa www.obeczavod.sk najneskôr 30 (tridsať) kalendárnych dní pred dňom nadobudnutia ich účinnosti. Objednávateľ má možnosť oboznámiť sa s novým reklamačným poriadkom aj v sídle dodávateľa.
3. V prípade rozporu medzi podmienkami upravenými v zmluve alebo inej zmluve a podmienkami uvedenými v reklamačnom poriadku majú prednosť ustanovenia zmluvy, resp. inej zmluvy.
4. V prípade rozporu medzi podmienkami upravenými v tomto reklamačnom poriadku a ustanoveniami osobitných právnych predpisov (napr. vyhláškou Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 276/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávky pitnej vody verejným vodovodom) majú ustanovenia osobitných právnych predpisov prednosť pred ustanoveniami tohto reklamačného poriadku.
5. Ak sa niektoré z ustanovení reklamačného poriadku stanú celkom alebo sčasti neúčinné, neplatné alebo nevykonateľné, nebude tým dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení reklamačného poriadku.
6. Práva a povinnosti vyplývajúce z tohto reklamačného poriadku, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, ako aj práva, povinnosti a právne vzťahy, ktoré z tohto reklamačného poriadku vyplývajú a s ním súvisia, sa spravujú najmä ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákona č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách a o zmene a doplnení zákona č. 276/2001 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov, prípadne aj ďalšími všeobecne záväznými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.